



## Pengelolaan Sistem Informasi PAIS ON THE SPOT: Inovasi Dan Dampak Dalam Peningkatan Kualitas Layanan di Seksi PAIS Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya

Muhammad Thohir<sup>1</sup>, Nova Auliyatul Faizah<sup>2</sup>, Mardiyah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Email: muhammadthohir@uinsa.ac.id<sup>1</sup>, novaaulia0000@gmail.com<sup>2</sup>,  
ummi.mardiyah@uinsa.ac.id<sup>3</sup>

DOI: <https://doi.org/10.37348/aksi.v3i1.535>

Received: 30-10-2024

Accepted: 21-11-2024

Published: 27-11-2024

### Abstract:

This study aims to examine the management of the PAIS ON THE SPOT information system in improving the quality of service in the PAIS section of the Ministry of Religion Office of Surabaya City. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, data obtained through interview techniques, observation and documentation. The results of the study indicate that the management of the PAIS ON THE SPOT information system in the PAIS section is quite good starting from planning, organizing, implementing, and supervising. However, in organizing there is no division of tasks between employees, but this does not become a barrier to management. Improvement efforts made by the PAIS section through this system by upgrading the PAIS ON THE SPOT information system to the official WhatsApp and improving the existing menu features by combining PAIS ON THE SPOT with the SIAGA and EMIS applications so that there is no need to respond manually, just through auto response. Human resources are a supporting and inhibiting factor. The human resources who operate this information system have mastered information technology, while the inhibitors are still some GPAI human resources, especially those who are a little older, who have difficulty using it.

**Keywords:** *Management, SIM, Service Quality*

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT dalam peningkatan kualitas layanan di seksi PAIS Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, data-data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT di seksi PAIS sudah cukup bagus mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Namun pada pengorganisasian tidak terjadi pembagian tugas antar pegawai, tetapi hal ini tidak menjadikan penghalang dalam pengelolaan. Upaya peningkatan yang dilakukan seksi PAIS melalui sistem ini dengan meningkatkan sistem informasi PAIS ON THE SPOT menjadi WhatsApp resmi dan meningkatkan fitur menu yang ada dengan menggabungkan antara PAIS ON THE SPOT dengan aplikasi SIAGA dan EMIS supaya tidak perlu merespon secara manual cukup melalui auto respon. SDM menjadi faktor pendukung dan penghambat. SDM yang mengoperasikan sistem informasi ini sudah cukup menguasai akan teknologi

informasi, sedangkan untuk penghambatnya masih ada beberapa SDM GPAI khususnya yang sudah berumur sedikit mengalami kesulitan mengenai penggunaannya.

**Kata Kunci:** *Pengelolaan, SIM, Kualitas Layanan*

## PENDAHULUAN

Pada era sekarang ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat yang mengakibatkan perubahan dalam berbagai bidang terutama dalam bidang teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan bentuk teknologi yang dimanfaatkan untuk membantu mengumpulkan, menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengirimkan, dan menyebarkan suatu informasi (Agustika et al., 2023). Manfaat yang dapat diambil dari berkembangnya teknologi informasi saat ini yaitu komunikasi yang dilakukan tanpa batas, dapat berbagi informasi yang efektif, komunikasi yang dilakukan menjadi lebih mudah, dan memudahkan dalam mengakses sebuah informasi dimanapun dan kapanpun (Wirasaputra et al., 2022). Maka dari itu penggunaan teknologi informasi yang dirasa semakin canggih seiring berjalannya waktu mengakibatkan penggunaannya yang dapat diandalkan sebagai pengolahan informasi yang cepat dan akurat.

Dalam penggunaan teknologi informasi diperlukan sistem informasi sebagai pengelolanya. Pengertian sistem informasi menurut Ladjamudin merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk menghubungkan pengolahan transaksi, mendukung operasi yang bersifat manajerial, kegiatan strategi, dan mencadangkan sebuah laporan-laporan tertentu yang dibutuhkan oleh pihak luar dalam suatu organisasi. Susanto berpendapat tentang sistem informasi yaitu himpunan dari subsistem baik fisik maupun non fisik yang mana saling bergantung satu sama lain dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang ditujukan seperti mengolah data untuk menjadi informasi yang berarti dan berguna. Pengertian lain dari sistem informasi adalah gabungan dari prosedur kerja, informasi, manusi, dan teknologi informasi yang dikelola untuk meraih tujuan yang diinginkan dalam organisasi (Soufitri, 2023). Jadi sistem informasi diartikan sebagai gabungan dari beberapa sub yang mana saling berhubungan satu sama lain dalam memberikan sebuah informasi guna mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

Dampak yang didapatkan ketika memanfaatkan sebuah sistem informasi yakni meningkatkan akurasi data, mempermudah koordinasi, meningkatkan sumber daya manusia yang ada, menekan biaya operasional (Ritonga & Firdaus, 2024), dan juga dapat membantu mempercepat dalam pengambilan keputusan (Hafiz & Nasution, 2024). Dalam hal ini penggunaan teknologi informasi dengan sistem informasi tidak hanya meningkatkan kualitas dan kecepatan informasi yang diperoleh namun dengan adanya teknologi informasi yang sesuai maka dapat menciptakan sebuah sistem informasi yang mampu meningkatkan integritas pada bidang informasi, dan dapat mengurangi beberapa resiko yang akan muncul nantinya pada saat melakukan pelayanan informasi.

Pelayanan informasi menjadi hal yang diperlukan bagi sebuah

lembaga yang berhubungan dengan masyarakat atau publik. Informasi menjadi hal yang diutamakan posisinya dalam sebuah organisasi ataupun lembaga karena pada era sekarang ini informasi menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dalam berbagai kegiatan. Fungsi utama informasi yaitu menambahkan wawasan pengetahuan dan mengurangi ketidak pastian pada suatu informasi tertentu. Kualitas dari sebuah informasi bergantung terhadap empat hal yaitu akurat, tepat waktu, relevan, dan ekonomis (Hartono, 2021). Informasi sendiri Dalam hal pelayanan informasi pada lembaga yang berkaitan dengan publik harus memiliki keterbukaan mengenai sebuah informasi seperti yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia pasal 7 Nomor 14 Tahun 2008 yang berbunyi "Setiap badan publik diwajibkan menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik yang berada dibawah naungan kewenangannya kepada pemohon informasi public, kecuali informasi yang masuk ketgori "dikecualikan". Informasi yang diberikan harus benar, akurat, dan tidak menyesatkan pemohon informasi" (Islam, 2021). Dari Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa setiap lembaga yang berhubungan dengan publik harus menyediakan layanan informasi yang dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan baik dari internal (stakeholder) ataupun pihak eksternal (masyarakat) kecuali informasi yang masuk dalam kategori "dikecualikan" sesuai dengan ketentuan keputusan badan publik.

Badan publik yang dimaksud disini bisa dari lembaga pemerintahan ataupun pendidikan, namun pada penelitian ini lebih terfokus kepada lembaga pendidikan. Pengelolaan pada lembaga pendidikan menjadi hal yang perlu diperhatikan karena pada zaman yang sudah semakin maju penggunaan teknologi juga semakin diminati untuk peningkatan kinerja. Dilihat dari beberapa lembaga di era sekarang sudah banyak yang memanfaatkan penggunaan sistem informasi yang fungsinya bukan hanya sebagai sarana pendukung tetapi juga digunakan sebagai senjata untuk mendukung keberhasilan pengelolaan pada lembaga pendidikan tersebut. Secara umumnya pendidikan di Indonesia berada pada naungan Kementrian Pendidikan, namun sekarang ini pendidikan di Indonesia dibedakan menjadi dua aspek yaitu pendidikan umum dan pendidikan islami. Untuk pendidikan yang ranah aspeknya menonjol kepada aspek umum maka dibawah naungan Kementrian Pendidikan, tetapi jika aspek pendidikan yang ditonjolkan lebih keranah islami maka dinaungi oleh Kementrian Agama.

Kementrian Agama sendiri terdiri dari beberapa seksi namun yang terfokus pada ranah pendidikan ada tiga seksi salah satunya yaitu Seksi PAIS (Pendidikan Agama Islam). Seksi PAIS merupakan seksi yang menaungi guru Pendidikan Agama Islam pada semua jenjang pendidikan kecuali pada tingkat perkuliahan. Dalam melaksanakan pelayanannya seksi PAIS sendiri dibantu dengan adanya dua sistem informasi dari pemerintahan pusat yaitu aplikasi EMIS dan SIAGA. Aplikasi EMIS (Education Management Information System) adalah sistem informasi yang digunakan untuk menunjang administrasi dan pendataan pendidikan agama yang ada pada Kementrian Agama. EMIS sendiri awalnya dikelola oleh PENDMA (Pendidikan Madrasah) sebagai penanggung

jawab pendidikan yang ada pada tingkat RA, MI, MTS, MA, dan MAK, namun sekarang juga dikelola oleh seksi PAIS dikarenakan sebagai penanggung jawab pendidikan agama yang ada di sekolah umum sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 13 tahun 2012 pasal 462 ayat 4 yaitu "Seksi Pendidikan Agama Islam sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 461 memiliki tugas melakukan pelayanan dan bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi pada bidang pendidikan agama Islam pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, dan SMA/SMALB/SMK" (Samsuri, 2021). EMIS sendiri merupakan sistem informasi yang berbentuk website yang digunakan untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan berdasarkan data-data yang ada pada aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhannya, contohnya mengenai sertifikasi dan lain sebagainya (R. Salsabila & Ramadhani, 2023).

Sedangkan SIAGA (Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama) yaitu aplikasi yang digunakan untuk memvalidasi dan memverifikasi data untuk guru agama serta pengawas madrasah. Aplikasi SIAGA ini dikembangkan oleh Direktorat Pendidikan Agama Islam pada tahun 2019 (Safitri & Damayanti, 2021). Aplikasi ini juga sering disebut dengan SIAGA PENDIS yang sistemnya berbasis website, yang mana website tersebut berisi tentang data administrasi guru agama Islam serta pengawas yang bertugas di lembaga pendidikan umum. Dengan begitu dapat digunakan sebagai pemantauan kinerja dan juga memudahkan dalam pengarsipan datanya (Kusumaning Ayu, 2022). Aplikasi ini juga berguna sebagai data dasar mengenai program dari Direktorat Pendidikan Agama Islam mengenai sertifikasi, pembayaran TPG (Tunjangan Profesi Guru), dan pelaksanaan PPKB (Prestasi dan Pemerataan Kesempatan Belajar) (Safitri & Damayanti, 2021). Terdapat beberapa jenis akun dalam aplikasi SIAGA yakni; 1) Akun SIAGA Pendis Provinsi/Kanwil, akun ini dijalankan oleh operator SIAGA yang ada pada tingkat provinsi yang bertugas memantau pendataan dari tingkat kabupaten yang ada dibawahnya. 2) Akun SIAGA Pendis Kabupaten/Kota, akun ini dijalankan oleh operator SIAGA tingkat Kabupaten/Kota, untuk data yang dikendalikan adalah data pendidik dan satuan pendidikan. 3) Akun SIAGA Pendis Guru, untuk akun ini dikelola oleh masing-masing guru PAI, namun tetap saja untuk masuk kedalam aplikasi harus menghubungi operator SIAGA Kabupaten/Kota. Untuk fitur menu yang ada didalamnya ada tiga menu utama seperti portofolio, jadwal dan tugas, dan administrasi. 4) Akun SIAGA Pendis Pengawas, aplikasi ini dikelola oleh pengawas GPAI (Guru Pendidikan Agama Islam) dan pada aplikasi ini hanya terdiri dua menu utama yaitu portofolio dan administrasi (Kusumaning Ayu, 2022).

Jenis aplikasi SIAGA yang dikelola oleh seksi PAIS Kantor Kementerian Kota Surabaya yaitu SIAGA Pendis Kabupaten/Kota, Guru, dan Pengawas. Namun untuk pelayanan yang ditawarkan hanya dua aplikasi yaitu aplikasi untuk guru dan pengawas. Dalam menunjang pelayanan pada aplikasi SIAGA dan EMIS seksi PAIS membuat sistem informasi yang bertujuan untuk mempermudah layanan dan beban kerja dari seksi PAIS contohnya jika ada yang memerlukan layanan mengenai perubahan datanya pada aplikasi ataupun cara

menginput data pada aplikasi dapat langsung menggunakan aplikasi tersebut tanpa harus menuju ke kantor untuk melakukan pelayanan langsung. Pelayanan yang dilakukan oleh seksi PAIS mengenai dua aplikasi diatas dilakukan secara online melalui sistem informasi PAIS ON THE SPOT, namun sebelum adanya sistem informasi tersebut. Sebelumnya pelayanan untuk kedua aplikasi SIAGA dan EMIS dilakukan secara offline atau datang langsung ke kantor yang dimana menyebabkan kurang efektifnya dalam melakukan pelayanan, karena pegawai seksi PAIS terkadang melakukan kunjungan dinas sekolah kepada GPAI sehingga tidak berada di kantor yang menyebabkan tidak bertemu dan mengakibatkan GPAI harus menuju kantor lebih dari satu kali sehingga seperti biaya yang dikeluarkan juga bertambah, serta waktu yang tidak pasti dalam proses penyelesaian masalah, dan juga pengadaaan janji pertemuan dengan pegawai dirasa sedikit rumit karena jadwal yang tidak pas (Tiaranika & Maesaroh, 2020).

Dalam penelitian lain dijelaskan juga mengenai kemudahan dalam bekerja jika memanfaatkan adanya sistem informasi, diantaranya artikel yang berjudul "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar" Penelitian ini mengungkapkan bahwa disana menggunakan sistem informasi SISKOHAT (sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu) dalam melakukan pelayanan dan pengelolaan informasi penyelenggaraan haji. Dalam penggunaan sistem informasi dalam pengelolaan ibadah haji berlangsung dengan efektif dibuktikan dengan mudahnya proses pendaftaran dan penyimpanan jamaah dan petugas haji, mempercepat pemrosesan dokumen yang diperlukan, pemantauan kesehatan jamaah dapat dipantau secara optimal, dan juga pemantauan operasional ibadah haji di Tanah Air sampai ke Saudi lebih terkontrol (Syallu & Hamzah, 2020). Adapun artikel lain yang berjudul "Efektifitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen NUPK Di Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Majene" yang menghasilkan bahwa penggunaan SIM NUPTK dalam melakukan pelayanan sangat efektif karena dapat mempermudah segala pekerjaan seperti pendataan, baik pendataan tentang data pribadi ataupun pendataan tentang kepangkatan dan juga dapat mempermudah jika ada ptk yang ingin mengikuti program atau kegiatan yang dilaksanakan oleh dinas. Namun disamping itu terdapat kendala pada daerah yang terpencil dan mendapati terdapat beberapa tendik yang masih kurang faham tentang manfaat menggunakan NUPTK karena dinas kurang melakukan sosialisasi (Saleh et al., 2021).

Kedua penelitian diatas berbeda dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan yang dilakukan oleh seksi PAIS terhadap sistem informasi PAIS ON THE SPOT dalam meningkatkan pelayanan yang ada disana, karena sebelum adanya pengelolaan sistem informasi pelayanan yang dilakukan mengenai penggunaan kedua sistem informasi pokok dilakukan secara langsung. Sedangkan untuk kedua penelitian diatas lebih menekankan tentang penggunaan sistem informasi yang mempermudah dalam melakukan pekerjaan. Fokus utama dalam penelitian ini tentang bagaimana pengelolaan sistem

informasi PAIS ON THE SPOT, upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT, dan faktor pendukung serta penghambat pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus berdasarkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian diskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif yaitu sebuah penelitian yang menghasilkan data dalam bentuk deskriptif yang berupa kata tertulis ataupun dari lisan seseorang dan juga dari perilaku yang dapat diamati secara holistic (Abdussamad, 2021). Penelitian ini dilakukan di Seksi PAIS Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. Subjek penelitian yaitu pegawai seksi PAI. Sementara itu, penentuan subjek penelitian didasarkan pada purposive sampling yakni memilih subjek dalam memahami terkait permasalahan dalam sebuah penelitian. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model analisis mile dan Huberman, dimana komponen analisisnya yaitu reduksi data, penyejiaan data dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Keabsahan data menggunakan Teknik triangulasi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengelolaan Sistem Informasi PAIS ON THE SPOT**

Sistem informasi PAIS ON THE SPOT dikelola oleh seksi PAIS sendiri. Pengelolaan yang dilakukan oleh seksi PAIS setelah aplikasi diciptakan hanya sekedar mengawasi berjalannya aplikasi seperti dalam melakukan penyimpanan datanya, perbaikan jika aplikasi mengalami kendala seperti auto responnya tidak berjalan sebagaimana mestinya, dan juga melakukan pengupdatetan secara berkala sesuai dengan kebutuhan yang ada. Untuk sistem informasi ini menurut wawancara yang dilakukan dalam pengelolaannya tidak dilakukan perawatan karena sifatnya yang auto respon. Sebelum itu pengelolaan sendiri diartikan sama dengan manajemen, jadi pengelolaan menurut Ernie dan Kurniawan diartikan sebagai seni atau proses yang digunakan untuk menyelesaikan sesuatu yang terkait pada pencapaian tujuan dalam organisasi (Suhardi, 2018). Hasibuan dalam Budi Syamtoro dkk berpendapat bahwa manajemen adalah pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan berdasarkan ilmu dan seni untuk mengaturnya. Tujuan dari manajemen yaitu untuk memaksimalkan dalam pendayagunaan dari sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan (Syamtoro et al., 2024).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasannya manajemen atau pengelolaan adalah sebuah usaha yang dilakukan dengan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan. Menurut G.R Terry fungsi manajemen ada empat yaitu Planning (perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Actuating (pelaksanaan), dan Controlling (pengawasan)

(Iswadi, 2020). Berikut tahap pelaksanaan pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT di Seksi PAIS berdasarkan fungsi manajemen:

### **Planning (Perencanaan)**

Proses perencanaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT di Seksi Pais sendiri dilakukan untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang nantinya dibutuhkan untuk menunjang berjalannya penggunaan aplikasi tersebut, contohnya apakah aplikasi tersebut berbasis website atau yang lainnya dan merencanakan mengenai penyimpanan data yang akan dipakai untuk menyimpan data pada sistem informasi tersebut, serta menentukan apa saja yang dapat digunakan dalam mengaplikasikan sistem informasi tersebut. Pembuatan sistem informasi PAIS ON THE SPOT ini didasari untuk memudahkan pekerjaan Seksi PAIS sendiri dan juga memudahkan dalam melakukan pelayanan karena dapat mengurangi intensitas kedatangan guru PAI ke kantor untuk mengurus administrasi kecil, dikarenakan guru PAI memiliki jam mengajar paling sedikit 40 jam sehingga untuk kekantor dalam mengurus administrasi ini akan memakan jam mengajar dan juga untuk mengurangi segala kemungkinan resiko nantinya. Dalam sistem informasi ini pelayanan yang dimaksud seputa pelayanan mengenai aplikasi SIAGA dan EMIS. Perencanaan sendiri merupakan fungsi yang pertama dalam fungsi manajemen. Perencanaan menurut Roger A. yaitu proses yang dilakukan sebagai penentuan tujuan atau sasaran yang akan dicapai dan menentukan jalan dan sumber daya apa saja yang diperlukan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Perencanaan juga bertujuan untuk mengontrol sumber daya yang ada agar hasil yang akan dicapai nanti dapat sesuai dengan apa yang diharapkan (Arifudin & Sholeha, 2021).

Perencanaan awal yang dilakukan diseksi PAIS dalam menciptakan sistem informasi PAIS ON THE SPOT tidak melalui perundingan dengan semua anggota melainkan keputusan sepihak dari salah satu anggota yang mana menurut beliau aplikasi ini dapat membantu meringankan beban kerja yang ada. Namun, setelah sistem informasi ini sudah dibuat dan sudah layak dioperasikan pembuat aplikasi yang tidak lain pegawai dari seksi PAIS sendiri mengadakan rapat dengan seluruh pegawai seksi PAIS untuk mensosialisasikan tentang sistem informasi tersebut mulai dari bagaimana menggunakannya, apa saja yang digunakan untuk mengoprasikannya, dan juga manfaat yang dapat dirasakan jika menggunakan sistem informasi ini (Shobri, 2024).

Seperti yang dijelaskan diatas bahwa sistem informasi ini dibuat oleh pegawai seksi PAIS sendiri yang bernama Bapak Nur Hadi. Dalam perencanaan pembuatannya awalnya sistem informasi ini berbasis website, website sendiri menurut Abdullah dalam Tuti Susilawati dkk dijelaskan sebagai kumpulan halaman yang berisikan mengenai informasi data digital yang berupa tesk, gambar, animasi, suara, vidio, ataupun gabungan dari semuanya yang dalam mengaksesnya menggunakan koneksi internet sehingga dapat digunakan oleh semua orang (Susilawati et al., 2020). Tapi menurut bapak Nur Hadi jika menggunakan website perlu melakukan sosialisasi yang lebih rinci lagi mengenai websitenya dan juga sistem informasi itu sendiri. Jadi untuk membantu berjalannya sistem informasi PAIS ON THE SPOT menggunakan

bantuan dari aplikasi WhatsApp karena aplikasi ini dirasa sudah familiar di era sekarang ini terutama bagi pengguna handphone pintar karena sudah menggunakan dalam kehidupan sehari-hari untuk membantu dalam melakukan komunikasi. Aplikasi WhatsApp menurut Larasati dalam Rahartri yaitu aplikasi yang digunakan untuk mengirimkan atau bertukar pesan secara instan dan juga bisa digunakan untuk saling bertukar foto, video, pesan suara, ataupun sebuah informasi penting lainnya. WhatsApp juga disebut sebagai aplikasi berbasis internet karena dalam penggunaannya harus menggunakan internet (Rahartri, 2019). Untuk jenis WhatsApp yang digunakan bukan jenis WhatsApp bisnis namun WhatsApp yang seperti biasanya dan menggunakan nomor biasa yang dijual dipasaran menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Setelah itu dalam penyimpanan datanya bapak Nur Hadi berencana memanfaatkan aplikasi Google Drive. Menurut Suwarya dalam Zalna Salsabila Google Drive merupakan media penyimpanan online yang berbasis internet (cloud) yang dikembangkan oleh Google dimana penggunaannya tidak terbatas jarak dan waktu karena tersedia dalam bentuk desktop dan smartphone (Z. Salsabila & Syarif, 2023). Bapak Nur Hadi menjelaskan bahwa Google Drive yang digunakan memiliki kapasitas penyimpanan satu tera dan untuk penggunaan yang seperti ini harus membayar sebesar 500 ribu setiap bulannya, karena jika menggunakan Google Drive yang dari Google sendiri kapasitas penyimpanannya tidak mencukupi.

Selain itu dalam menunjang penggunaan PAIS ON THE SPOT yang berbasis WhatsApp Bapak Nur Hadi membuat aplikasi auto respon yang mana digunakan untuk menghubungkan antara WhatsApp dan Google Drive, hal ini berguna agar dalam penggunaannya dapat langsung dibalas oleh sistem tanpa menunggu direspon oleh manusia sebagaimana tujuan awal penciptaannya untuk meringankan beban kerja dan mempermudah layanan. Bapak Nur Hadi menyebut aplikasi tersebut dengan WhatsApp Auto Respon untuk merespon segala chat yang masuk mengenai pelayanan tentang SIAGA dan EMIS dalam nomor WhatsApp PAIS ON THE SPOT.

Menu yang ada pada aplikasi PAIS ON THE SPOT disesuaikan dengan pelayanan yang dilakukan di Seksi PAIS itu sendiri dan juga untuk membantu dalam menyelesaikan jika dalam penggunaan aplikasi resmi dari Kementerian pusat bermasalah, aplikasi yang dimaksud yaitu EMIS dan SIAGA. Berikut menu yang ada pada aplikasi yaitu:

1. Registrasi, registrasi akun EMIS dan SIAGA
2. Update, tata cara dalam mengupdate EMIS dan SIAGA
3. EMIS, input data dan update EMIS
4. SIAGA, input data dan update SIAGA
5. Kirim, pengiriman berkas atau file online
6. Reset, reset password akun EMIS dan SIAGA
7. Ganti, ubah data pada aplikasi EMIS dan SIAGA
8. Mohon, verval, pengukuhan guru aktif, dan kelayakan TPG
9. Cek, cek validitas data guru PAI pada SIAGA
10. Pangkat, asistensi kepangkatan

11. Progres, progres dalam pencairan TPG
12. Cari, mencari data GTK
13. Nilai, penilaian layanan PAIS
14. Flash, untuk pelayanan yang ada di KANKEMENAG Surabaya

### ***Organizing (Pengorganisasian)***

Seperti yang dijelaskan pada perencanaan diatas bahwa dalam pembuatannya tidak diawali dengan perundingan dan mengakibatkan dalam pengelolaannya tidak ada pembagian tugas didalamnya, rangkaian kegiatan, ataupun susunan anggota yang mengelola seperti operator, admin, dan lain sebagainya. Hal ini sebenarnya tidak sejalan dengan pengertian fungsi manajemen yang kedua yaitu pengorganisasian, pengorganisasian menurut Daft diartikan proses pencapaian tujuan yang telah disusun dan prosedur kerja dengan melakukan pembagian tugas dan tanggung jawab serta wewenang sesuai dengan kemampuan masing-masing personil (Iswadi, 2020). Disamping itu para pegawai sudah diberikan pemahaman mengenai sistem informasi PAIS ON THE SPOT. Menurut Bapak Nur Hadi alasan tidak melakukan pembagian tugas karena dalam pengelolaan sistem informasi ini tidak terlalu rumit jadi sudah cukup satu orang saja, selain itu juga yang pemahaman mengenai pemograman sistem informasi ini tidak semua pegawai paham.

Selain yang membuat sistem informasi ini Bapak Nur Hadi juga merangkap sebagai orang yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola sistem informasi ini yang sering disebut operator. Operator merupakan orang yang ahli dalam bidang perkomputeran atau ilmu teknologi lainnya, mulai dari cara mengoperasikannya, merawat, dan sampai memperbaikinya. Seorang operator dituntut juga untuk menguasai mengenai sistem internet dan perkembangannya, serta mampu mengolah data-data yang ada. Karena tugas dari operator juga melakukan penginputan data, mengelola data yang ada kedalam sistem informasi yang digunakan guna memastikan bahwa data yang ada pada sistem informasi ini valid dan up to date (Nurjanah et al., 2023). Bapak Nur Hadi sendiri merupakan ahli teknologi informasi jadi menurut beliau cukup satu orang saja yang mengelola aplikasi ini, karena sebelum membuat sistem informasi untuk seksi PAIS beliau juga pernah membuat aplikasi untuk bapak Kepala Kemenag dan juga untuk pengelolaannya tidak perlu khawatir tentang kurangnya pemahaman operator mengenai sistem informasi ini. Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Nur Hadi mengenai pengelola aplikasi yang hanya dibebankan kepada satu orang saja dan beliau mengatakan bahwasannya tidak mengalami keberatan atau merasa mengganggu pekerjaan karena dengan adanya sistem informasi ini meringankan pekerjaan yang beliau lakukan. Disamping daripada itu tetap saja pada penggunaan sistem informasi ini masih diawasi oleh kepala seksi selaku pimpinan dari seksi PAIS.

### ***Actuating (Pelaksanaan)***

Pelaksanaan awal mengenai penggunaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT setelah disetujui oleh semua anggota seksi PAIS yaitu dilakukan uji coba

terhadap beberapa GPAI apakah dengan adanya PAIS ON THE SPOT ini memudahkan mereka, setelah dilakukan uji coba didapati hasil bahwasannya penggunaan sistem informasi ini memudahkan mereka dalam melakukan pelayanan. Dari hasil uji coba tersebut seksi PAIS kemudian melakukan pengenalan mengenai sistem informasi PAIS ON THE SPOT kepada semua GPAI yang mereka naungi tentang bagaimana menggunakan, peralatan apa saja yang digunakan dalam menunjang penggunaannya, dan apa yang harus dilakukan ketika sistem tersebut mengalami kendala. Dari sedikit pemaparan diatas sesuai dengan maksud dari fungsi manajemen yang ketiga yaitu pelaksanaan. Pelaksanaan dalam manajemen berfungsi untuk menekankan kegiatan dalam organisasi yang berhubungan dengan sumber daya manusia. Pengertian pelaksanaan menurut Terry yaitu usaha yang dilakukan untuk menggerakkan anggota yang ada didalamnya sehingga mereka memiliki keinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran yang sudah ditentukan (Siregar, 2021).

Tata cara menggunakan sistem informasi PAIS ON THE SPOT ini diawali dengan GPAI menyimpan nomer dari PAIS ON THE SPOT dikarenakan sistem ini memanfaatkan aplikasi WhatsApp. Setelah disimpan maka GPAI bisa mengirimkan pesan awal untuk mengetahui menu apa saja yang ada dengan mengetik PAIS dan mengirimkan pada nomer tersebut. Nomer PAIS ON THE SPOT ini akan merespon dengan cepat ketika ada yang mengirimkan pesan karena terprogram dengan sistem. Kemudian akan muncul menu yang ditawarkan seperti reset password, input data pada akun SIAGA dan EMIS, update, dan lain sebagainya. Contohnya ketika ingin melakukan pelayanan mengenai update atau bisa juga disebut pemberharuan, pada menu update ini berisikan tentang tata cara bagaimana mengupdate aplikasi SIAGA dan EMIS.

Pada penggunaannya juga tidak semua menu dapat langsung mendapatkan jawaban pada saat itu juga, menu tersebut yaitu reset password aplikasi SIAGA dan EMIS, registrasi akun, dan ganti data pada akun SIAGA dan EMIS. Ketika memilih ketiga menu tersebut akan dialihkan oleh nomer yang lain, nomer ini merupakan nomer operator dari sistem informasi yang tidak lain yaitu nomer Bapak Nur Hadi, jadi tugas operator dalam pelaksanaan sistem informasi ini yaitu melakukan balasan untuk menu yang perlu dibalas secara manual. Contoh ketika melakukan ganti data pada akun SIAGA dan EMIS maka operator akan mengecek data apa saja yang berubah pada kedua aplikasi tersebut, setelah mengetahui maka akan melakukan perubahan data yang ada pada Google Drive selaku penyimpanan data pada sistem informasi ini, untuk data yang sering berubah pada aplikasi SIAGA yaitu data pangkat guru dan gaji guru yang terkadang kedua data tersebut berubah setiap bulannya. Dalam melakukan balasan manual ini Bapak Nur Hadi melakukannya pada jam kerja pegawai, tetapi jika terdapat GPAI yang mengirimkan pesan balasan manual pada jam kerja maka langsung mendapatkan balasan namun sebaliknya jika mengirimkan pesan diluar jam kerja contohnya malam hari maka akan direspon hari selanjutnya.

### ***Controlling (Pengawasan)***

Pengawasan pada sistem informasi ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem ini dalam meningkatkan pelayanan dan untuk mengetahui sistem berjalan dengan baik. Sebelum adanya PAIS ON THE SPOT pelayanan yang dilakukan mengenai menu yang ada pada sistem informasi ini dilakukan dengan datang ke kantor atau secara offline. Pengawasan yang dilakukan oleh operator yaitu dengan melakukan pengecekan pada WA Auto Responnya apakah respon yang dilakukan sesuai dengan perencanaan awal dan berjalan dengan baik atau tidak. Selain itu pengawasan juga dilakukan pada sistem informasinya dengan tujuan konsumen sudah mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang keempat dan untuk pengawasan yang dilakukan di seksi PAIS sesuai dengan pengertian dari pengawasan. Menurut Machali pengawasan diartikan sebagai kegiatan yang dikerjakan guna menghasilkan kepastian tentang pelaksanaan dari program atau sebuah pekerjaan yang telah atau sedang dilakukan dengan tujuan mengetahui bahwa hal tersebut sesuai dengan rencana yang sudah disusun (Iswadi, 2020).

Pengecekan yang dilakukan pada WA Auto Respon itu dilihat melalui pesan yang dikirim pada nomer PAIS ON THE SPOT jika pesan yang dikirimkan centang dua maka auto responnya berjalan dengan baik tapi jika pesan yang dikirimkan centang satu maka WA Auto Responnya perlu dilakukan reset agar berjalan seperti semula. Selain itu pengawasan juga dilakukan pada aplikasi Google Drive dengan cara memilah data, jika dirasa terdapat data yang kurang penting maka akan dihapus dan juga jika terdapat pergantian data maka akan langsung diganti. Tujuan dari pengawasan pada aplikasi penyimpanan guna meminimalisir dalam penyimpanan data yang dapat mengakibatkan kelebihan dalam kapasitas penyimpanannya.

### **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pengelolaan Sistem Informasi PAIS ON THE SPOT**

Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwasannya terdapat beberapa fitur menu yang tidak langsung mendapatkan jawaban namun harus menunggu respon dari pihak ketiga atau operator karena dalam peresponannya masih dilakukan manual. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pada sistem informasi ini yaitu menghilangkan pelayanan manual agar para GPAI tidak perlu menunggu respon dikarenakan PAIS ON THE SPOT sendiri selalu online 24 jam tanpa henti dalam melakukan pelayanan. Namun untuk menghilangkan hal tersebut perlu mengajukan persetujuan kepada pihak Kemenag pusat karena bersangkutan dengan aplikasi SIAGA dan EMIS. Adapun pengertian dari kualitas pelayanan menurut Sampara dalam penelitian Christine adalah pelayanan yang diberikan untuk konsumen berdasarkan standar pelayanan yang telah dilaksanakan sebagai sarana untuk mengembangkan pelayanan yang ada. Sedangkan menurut J. Supranto kualitas pelayanan merupakan hasil yang harus dicapai dan dilaksanakan dengan sebuah tindakan, yang mana tindakan tersebut dapat dirasakan dan diingat oleh konsumen (Mokoginta et al., 2023).

Penawaran pelayanan yang berkualitas dapat berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Seperti halnya yang dilakukan oleh seksi PAIS yang mana mengembangkan pada teknologi informasi pada pelayanan yang

ditawarkannya. Upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanannya yaitu (Mokoginta et al., 2023):

### ***Penerapan Pelayanan Sesuai Standar***

Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur pada pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pada peningkatan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji dari penyelenggara pelayanan terhadap konsumen. Seksi PAIS menggunakan sistem informasi pada pelayanannya yang mana dalam melakukan pelayanannya cepat dan tidak diskriminatif karena menggunakan auto respon dan juga dalam pelaksanaannya layanan manual dilakukan sesuai dengan urutan dari pesan yang masuk terlebih dahulu tidak membedakan antara yang akrab atau tidak. Dan juga dalam pengambilan keputusannya tidak berlarut-larut disebabkan oleh pegawai dari seksi PAIS sendiri yang memang profesional dalam memberikan pelayanan. Seksi PAIS sendiri berkeinginan untuk mengembangkan sistem informasi PAIS ON THE SPOT seperti pada komputer mesin ATM agar pengguna tidak perlu menunggu jika melakukan pelayanan diluar jam kerja, namun hal ini memiliki kendala dari segi biaya yang sangat besar, selain itu seksi PAIS ingin mengubah sistem informasi PAIS ON THE SPOT dari WhatsApp biasa menjadi WhatsApp yang resmi sehingga dapat mengantongi kepercayaan dari konsumen, karena aplikasi ini masih berbentuk seperti nomer WhatsApp seperti biasanya. Selain itu admin ingin menambahkan beberapa fitur menu pada aplikasi untuk menunjang pelayanan agar lebih berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan standar pelayanan sebagai berikut;

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cepat dan tepat
3. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
4. Professional
5. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.

### ***Penerapan Etika Pelayanan***

Etika pelayanan yakni suatu pedoman yang digunakan untuk mengarahkan perilaku dari seorang pegawai yang memberikan pelayanan publik. Seksi PAIS dalam melakukan pelayanan berdasarkan hasil observasi memiliki etika yang baik yaitu sepat tanggap ketika ada guru yang bermasalah dalam aplikasi SIAGA ataupun EMIS pegawai langsung menyarankan menuju PAIS ON THE SPOT, jika GPAI yang melakukan pelayanan tersebut baru maka nantinya akan diajari dengan bahasa yang baik sampai guru tersebut paham mengenai penggunaan aplikasi agar tidak perlu datang ke kantor. Dan juga pada sistem informasi tersebut terdapat menu penilaian layanan PAIS yang mana digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan atau peningkatan sistem layanan supaya sesuai standar dan dapat memberikan kemudahan. Dari paparan tersebut sesuai dengan etika dari pelayanan yaitu:

1. Sopan santun dalam berkomunikasi
2. Berempati

3. Cepat tanggap
4. Disiplin

## **Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan Sistem Informasi PAIS ON THE SPOT**

### ***Faktor Pendukung***

Dalam pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT faktor pendukung yang terlihat yaitu pada kualitas dari SDM nya. Kualitas SDM adalah faktor yang penting pada keberhasilan suatu organisasi, jika kualitas baik maka semakin baik juga hasilnya. SDM menjadi sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya yang dapat mendorong pada peningkatan suatu lembaga, karena tanpa adanya unsur SDM lembaga tidak dapat bergerak dan berjalan sesuai dengan perencanaan untuk mencapai tujuan lembaga (Lestari & Nuryanti, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, faktor pendukung pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT yaitu kualitas SDM yang paham akan teknologi informasi dan memiliki semangat yang tinggi dalam pengelolaannya yang dibuktikan dengan mengupayakan pengembangan aplikasi menjadi lebih baik, peralatan yang digunakan dalam melakukan pengelolaan sudah disediakan oleh kantor seperti laptop yang memiliki spesifikasi yang cukup mendukung dan tersedianya Wifi (Wireles Fidelity), Wifi merupakan sekumpulan standar yang digunakan untuk jaringan lokal nirkabel yang didasari pada spesifikasi IEE 802.11 (Baehaqi & Arifudin, 2019), aplikasi yang digunakan untuk menunjang sistem informasi sudah familiar dan juga penggunaan PAIS ON THE SPOT mudah dipahami oleh GPAI, dan alat yang digunakan untuk pengoperasiannya banyak yang memiliki.

### ***Faktor Penghambat***

Faktor penghambat dalam pengelolaan sistem informasi ini tidak lepas dari jaringan Wifi yang tiba-tiba hilang, masalah umum yang mengakibatkan jaringan tiba-tiba hilang, lag, atau melambat yaitu terdapat kerusakan pada bagian komponen kabel dan konektornya. Jaringan ini merupakan jaringan yang kompleks dari berbagai stuktur dan komponen sehingga memerlukan perawatan dan pemantauan sevara rutin agar tidak mengalami masalah tersebut (Baehaqi & Arifudin, 2019).

Faktor penghambat pengelolaan PAIS ON THE SPOT dari hasil wawancara yaitu jaringan yang tiba-tiba mengalami masalah, laptop yang terkadang mengalami updating karena laptop yang digunakan sudah versi lama walaupun spesifikasinya bagus, sistem informasi PAIS ON THE SPOT yang tiba-tiba tidak terkoneksi dengan Wa Auto Respon yang mengakibatkan tidak bisa merespon pesan yang masuk, dan yang terakhir yaitu terdapat beberapa GPAI yang masih kurang paham tentang bagaimana cara menggunakan sistem informasi tersebut karena GPAI yang mengalami kendala itu sudah berumur jadi beliau memilih pelayanan secara langsung.

## KESIMPULAN

Pengelolaan yang ada di seksi PAIS mengenai sistem informasi PAIS ON THE SPOT yang dimulai dari perencanaan, dalam perencanaan membahas mengenai jenis aplikasi yang digunakan yaitu menggunakan aplikasi WhatsApp yang dirasa sudah familiar dikalangan GPAI dan pada perencanaan juga membahas mengenai fitur menu yang akan ditawarkan didalamnya mengenai pelayanan pada aplikasi SIAGA dan EMIS. Pengorganisasian pada pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT tidak terdapat pembagian tugas antara pegawai hanya satu pegawai yang menjadi operator di sistem informasi PAIS ON THE SPOT. Setelah aplikasi tersebut sudah disetujui dan siap digunakan maka dilakukan uji coba terhadap beberapa GPAI, selanjutnya sistem tersebut disebarluaskan kepada GPAI yang dinaungi. Tahapan pengawasan yang dilakukan pada sistem informasi tersebut dengan melakukan pemantauan kedalam Wa Auto Respon dan juga pada penyimpanan datanya.

Peningkatan kualitas pelayanan pada sistem informasi PAIS ON THE SPOT yaitu menghilangkan pelayanan manual agar para GPAI tidak perlu menunggu respon dikarenakan akses sistem informasi ini online 24 jam tanpa henti dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut memberikan kepuasan kepada pengguna layanan yaitu GPAI se-Kota Surabaya.

Faktor pendukung pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT yaitu kualitas SDM yang paham akan teknologi informasi dan memiliki semangat yang tinggi dalam pengelolaannya, peralatan yang digunakan dalam melakukan pengelolaan, dan sebagian banyak GPAI mudah dalam mengoperasikan sistem informasi tersebut. Sedangkan faktor penghambat dalam pengelolaan sistem informasi PAIS ON THE SPOT adalah jaringan internet yang kurang memadai, media yang digunakan tidak terupdate, dan beberapa GPAI yang sudah berumur mengalami kesulitan dalam mengoperasikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); 1st ed.). CV. syakir Media Press.
- Agustika, F., Siregar, S., Obara, D., & Paramarta, V. (2023). Telaah Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Dalam Organisasi Dengan Lingkungan. *Jurnal Bisnis Kolega*, 9 (1), 24-33. <https://doi.org/10.57249/jbk.v9i1.104>
- Arifudin, M., & Sholeha, F. Z. (2021). PLANNING (PERENCANAAN) DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM Moh. *Moderasi : Journal of Islamic Studies*, 2 (2), 146-160. <https://doi.org/10.54471/moderasi.v1i1.4>
- Baehaqi, M., & Arifudin, A. (2019). Perancangan Kebutuhan Jaringan Wifi Untuk Mendukung Proses Belajar Mengajar Pada Universitas Di Era 4.0. *Mestro: Jurnal Teknik Mesin Dan Elektro*, 2 (01). <https://doi.org/10.47685/mestro.v2i1.98>
- Hafiz, A., & Nasution, M. I. P. (2024). Analisis Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada Efisiensi Proses Bisnis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2 (1), 99-107.

- Hartono, B. (2021). *Cara Mudah dan Cepat Sistem Informasi* (J. T. Santoso (ed.)). Yayasan Prima Agus.
- Islam, A. (2021). *Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Informasi Di Dinas Pendidikan Dayah Kota Banda Aceh*. 108.
- Iswadi. (2020). *Pengelolaan Pendidikan*. CV. Bunda Ratu.
- Kusumaning Ayu, P. P. (2022). Pelayanan Administrasi Guru Pai Pada Lembaga Pendidikan Melalui Aplikasi Siaga Di Kabupaten Kutai Timur. *Al-Rabwah*, 16 (02), 106–117. <https://doi.org/10.55799/jalr.v16i02.201>
- Lestari, E. A., & Nuryanti. (2022). Pentingnya Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Anak. *Pendidikan, Jurnal Konseling, Dan*, 4, 1349–1358.
- Mokoginta, C., L, I., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)*, 5 (1), 82. <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>
- Nurjanah, P., Umkabu, T., & Pratiwi, D. (2023). Peran Operator Sekolah dalam Pengelolaan Sistem Data Pokok Pendidikan di SMA Negeri 4 Jayapura. *KARIWARI SMART: Journal of Education Based on Local Wisdom*, 3 (1), 41–51. <https://doi.org/10.53491/kariwarismart.v3i1.458>
- Rahartri. (2019). “Whatsapp” Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspiptek). *Visi Pustaka*, 21 (2), 147–156.
- Ritonga, R. K., & Firdaus, R. (2024). Pentingnya Sistem Informasi Manajemen Dalam EraDigital. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 1 (3), 4353–4358. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Safitri, I., & Damayanti, V. D. (2021). Implementasi Manajemen Aplikasi Siaga Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Seksi Pais di Kantor Kemenag Surabaya. *Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 4 (1), 45–54. <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/dirasah/article/view/176>
- Saleh, A., Massyat, M., & Sulaiman. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NOMOR UNIK PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN DI DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN MAJENE. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 3 (1).
- Salsabila, R., & Ramadhani, S. (2023). IMPLEMENTASI APLIKASI EMIS (Education Management Information System) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PADA SEKSI PAI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LANGKAT. *MUSYTARI (NERACA MANAJEMEN, AKUNTANSI, DAN EKONOMI)*, 2 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.8734/musytari.v2i1.828>
- Salsabila, Z., & Syarif, A. (2023). Pemanfaatan Media Google Drive Dalam Pengelolaan Dokumen Elektronik Komisi Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Serasi*, 20 (2), 116. <https://doi.org/10.36080/js.v20i2.2172>
- Samsuri, S. (2021). Pemanfaatan Education Management Information System (Emis) Dalam Pengambilan Keputusan Di Seksi Pai Kementerian Agama

- Kabupaten Majalengka, Jawa Barat. *JIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 5 (1), 30. <https://doi.org/10.24235/jiem.v5i1.8571>
- Shobri, M. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas di Lembaga Pendidikan Islam. *AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2 (2), 78–88. <https://doi.org/10.37348/aksi.v2i2.302>
- Siregar, E. (2021). *Pengantar Manajemen Dan Bisnis*. Widina Bhakti Persada Bandung. Bandung (Rismawati (ed.); 1st ed.). by Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung. <http://repository.uki.ac.id/5051/>
- Soufitri, F. (2023). *Konsep Sistem Informasi* (B. Nasution (ed.); 1st ed.). PT Inovasi Pratama Internasional. <https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/viewFile/6095/4116>
- Suhardi. (2018). *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (A. Eliyana (ed.); 1st ed.). [http://repository.upbatam.ac.id/135/1/Buku Pengantar Manajemen.pdf](http://repository.upbatam.ac.id/135/1/Buku%20Pengantar%20Manajemen.pdf)
- Susilawati, T., Yuliansyah, F., Romzi, M., & Aryani, R. (2020). Membangun Website Toko Online Pempek Nthree Menggunakan Php Dan Mysql. *Jurnal Teknik Informatika Mahakarya (JTIM)*, 3 (1), 35–44.
- Syallu, S., & Hamzah, A. A. (2020). Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar. *Jurnal AL-MIZAB Jurnal Kajian ...*, 1 (1), 51–69. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/almizab/article/view/16527%0Ahttps://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/almizab/article/download/16527/9584>
- Syamtoro, B., Wahidah, N. R., & Kencana, P. N. (2024). Pengaruh Strategi Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Jasa Pada PT. Bina Edu Pratama. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 12 (1), 42–50. Regresi, korelasi, visual basic%0APendahuluan
- Tiaranika, U., & Maesaroh, M. (2020). Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2 (2), 160–175. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i2.9942>
- Wirasaputra, A., Riduan, F., Pramudhya, Riyan, Zulkahfi, & Noviana Widyah. (2022). Dampak Dari Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa Informatika*, 3, 206–210.